

FAQ

Consulteer online de meest recente update.

1. Alternativo in het kort

Alternativo.be laat u toe in enkele clicks een bestelling attesten te plaatsen. Als u nadien uw betaling correct en volledig uitvoert bezorgt een koerierdienst u uw bestelling.

Indien u een ander leveringsadres of een factuur op uw bvba wilt moet u hier aan denken vooraleer te bestellen. Stelt u na het plaatsen van een bestelling vast dat de bestelling niet juist is, annuleer ze dan gewoon, pas uw profiel aan en bestel opnieuw.

Gelijk welk leveringsadres in België waar iemand voor ontvangst kan tekenen is mogelijk. U kunt bijvoorbeeld laten leveren bij uw apotheek.

Vooraleer te kunnen bestellen moet u over een geldig erkenningnummer beschikken. Hiermee kunt u een paswoord aanvragen waarmee u op www.alternativo.be kunt. Een paswoord moet u maar één keer aanvragen. Bekomt u geen paswoord dan kan het Socialistisch Ziekenfonds u verder helpen. Mail naar alternativo@socmut.be.

Alternativo.be is een eenvoudig bestelsysteem, maar je kan er niet creatief mee omspringen. Als u teveel of te weinig betaalt of als u de gestructureerde mededeling bij uw betaling vergeet, zie dan verder wat hierover in deze FAQ beschreven staat.

Enkele dagen na uw betaling kunt u op Alternativo.be zien of uw betaling geregistreerd is. De productie van uw attesten start de eerstvolgende woensdag na ontvangst van uw betaling. Gerekend vanaf de dag van uw betaling is een normale levertijd tussen 8 en 15 kalenderdagen.

Om u van uw bestelling op de hoogte te houden stuurt Alternativo automatische mails:

- Bij het aanvragen van een nieuw paswoord
- Na het plaatsen van een bestelling
- Na correcte ontvangst van de betaling

Indien de betaling na 7 kalenderdagen nog niet geregistreerd is stuurt alternativo een automatische mail. Als de betaling alsnog uitblijft wordt de bestelling automatisch geannuleerd.

Ook hierbij stuurt Alternativo een mail.

Automatische mails worden gestuurd door een 'no reply' adres.

Het heeft geen zin om op deze mails te antwoorden.

2. Erkenning aanvragen bij SocMut

Vooraleer u op de website www.alternativo.be een eerste bestelling attesten kunt plaatsen, moet u eerst beschikken over een erkenningsnummer bij het Socialistisch Ziekenfonds. Vanaf het moment dat u een erkenningsnummer heeft, wordt u opgenomen op de gemeenschappelijke ziekenfondslijst en krijgen uw patiënten een financiële tussenkomst van hun ziekenfonds. U ontvangt 1 erkenningsnummer, zelfs al heeft u meerdere praktijkadressen.

Contacteer alternativo@socmut.be indien u nog geen erkenningsnummer heeft, dit nummer verloren bent of indien er zich problemen met dit nummer voordoen.

Het erkenningsnummer dat u van het Socialistisch Ziekenfonds krijgt, wordt door alle ziekenfondsen in België gebruikt.

Dit erkenningsnummer telt 11 karakters en begint met:

- 095XXXXXXXX of 090XXXXXXXX indien u enkel osteopathie uitoefent
- 096XXXXXXXX indien u kinesitherapie en osteopathie uitoefent of een dokterspraktijk met osteopathie combineert.

Het nummer dat u van uw beroepsorganisatie kreeg, kan u op deze website niet gebruiken en is trouwens in de databank van de ziekenfondsen niet gekend.

Hoe kan ik mijn attesten bestellen ?

De universele attesten bestelt u op alternativo.be met het erkenningnummer dat u ontving van het Socialistisch Ziekenfonds en het paswoord.

De attesten bevatten uw naam en uw erkenningnummer. U kan voor gelijk welk praktijkadres deze attesten gebruiken.

3. Vanaf hier komt u bij Group Joos

Bestellen via internet

Vooraleer in te loggen neemt u eerst de veelgestelde vragen nog eens door. Zie onderaan op www.groupjoos.com. U heeft hiervoor geen login en paswoord nodig.

Open daarna de link naar www.alternativo.be.

Aangepast aan Internet Explorer 9 (IE 9).

Het kan gebeuren dat er onderdelen van Alternativo niet werken na installatie van IE 9 op uw computer.

Bvb Alternativo loopt vast bij het wijzigen van 'Mijn Profiel' wanneer men klikt op 'klik om te wijzigen'.

In dit geval hoeft u geen contact op te nemen met onze helpdesk.

Het enige wat u moet doen is de oude code uit de cache van uw browser verwijderen.

Dit doet u als volgt:

- Sluit alle browsers;
- Open Internet Explorer;
- Klik op het Extra icoon in de rechterbovenhoek van het scherm en klik vervolgens op Internet opties;
- Klik op "delete of verwijderen" geschiedenis;
- Vink Tijdelijke internetbestanden aan;
- Klik op "verwijderen";
- Klik op "OK";
- Sluit de browser en open opnieuw.

Uw eerste aanmelding: aanvragen van een paswoord

U hebt van SocMut een erkenningnummer gekregen. U staat dus op de lijst van de door de Ziekenfondsen erkende zorgverstrekkers osteopathie.

Om een eerste bestelling te kunnen plaatsen moet u een paswoord aanvragen.

Inloggen doet u als volgt:

- Gebruik als username het erkenningnummer dat u kreeg van het Socialistisch Ziekenfonds. Bij het inloggen mag u geen schuine strepen, spaties of punten in dit erkenningnummer plaatsen.

- Vraag een paswoord aan door op het beginscherm 'forgot password' aan te kruisen;

- Geef uw username nogmaals in;
 - Klik op 'send e-mail'
- Na enkele minuten ontvangt u een mail met uw paswoord.

Opgelet !

Om veiligheidsredenen wordt het paswoord gemaïld naar het mailadres dat u doorgaf aan het Socialistisch Ziekenfonds. Indien uw mailadres ondertussen veranderd is moet u dit terug laten weten.

Mail naar: alternativo@socmut.be

Daarna vraagt u opnieuw een paswoord aan.

U ontvangt uw paswoord niet

Indien u na enkele minuten nog geen paswoord ontvangen hebt kan dit meerdere oorzaken hebben:

- het mailadres dat u aan het Socialistisch Ziekenfonds doorgaf is niet meer juist.
- uw mailbox is vol, u kunt geen nieuwe mails meer ontvangen: kuis uw mailbox op;
- er is een tijdelijk probleem met uw of onze provider;
- uw mailbox verwijdert de mails als spam: zie oplossingen hieronder

Spam, ongewenste email, junkmail

- groupjoos.com is een veilige afzender; open gerust het bericht door 'geen spam' aan te vinken;
- breng 'groupjoos.com' onder bij uw 'veilige afzenders'; nieuwe mails zullen dan normaal binnenkomen.

Enkele tips:

- Meerdere keren na elkaar een paswoord aanvragen is niet zinvol.
- Na het aanvragen van een nieuw paswoord is alleen het laatste paswoord werkbaar.

Ga naar de site www.alternativo.be

Met uw username en het ontvangen paswoord logt u in op www.alternativo.be.

Vergewis u ervan dat u wel degelijk cijfers typt, en geen leestekens (functie CAPS ON / CAPS OFF)!

Controleer uw gegevens

Op het tabblad "Mijn Profiel" kunt u zelf de volgende rubrieken aanpassen: taalcode, rekeningnummer, btw-nummer, facturatiennaam en paswoord.

U kunt dus in "Mijn Profiel" het gekregen paswoord vervangen door een eigen gekozen paswoord. We raden u aan dit te doen om te vermijden dat u bij elke bestelling telkens opnieuw een paswoord moet aanvragen omdat u de vorige bent vergeten of kwijtgespeeld.

Bij het ingeven van een nieuw paswoord is de zone rood gekleurd. Alleen bij een geldig paswoord kleurt de zone groen en kan het nieuwe paswoord opgeslagen worden. Een te eenvoudig paswoord, bvb 'TEST' wordt niet aanvaard, 'TEST12' daarentegen wel. Een combinatie van letters, cijfers en tekens wordt aangeraden.

Opgelet !

Uw naam, adres en telefoonnummer van al uw praktijken kunt u consulteren op de gemeenschappelijke ziekenfondslst.

Zie <http://www.socmut.be/SocMut/Zoek/Osteopaten.htm>.

Deze gegevens kunt u niet zelf aanpassen. Contacteer hiervoor alternativo@socmut.be

Keuze van een ander leveringsadres

Een koerierdienst bezorgt de attesten op het opgegeven adres tijdens de werkuren. Kies dus een leveringsadres waar iemand regelmatig aanwezig is.

Op het tabblad 'Bestelling plaatsen' kan u bij elke nieuwe bestelling een ander leveringsadres ingeven.

Na het plaatsen van een bestelling kan het leveringsadres niet meer aangepast worden.

Heb je de bewuste bestelling nog niet betaald dan kan je de bestelling wel annuleren en opnieuw beginnen.

Facturatie op een BVBA

De standaard facturatiennaam is de naam van de zorgverstrekker op de attesten.

In 'Mijn Profiel' kan u een andere facturatiennaam en Btw nummer registreren. Voor een volgende bestelling blijft deze naam en dit Btw nummer geregistreerd tot u het eventueel zelf wijzigt of schrapt.

Plaats een bestelling

Op het scherm waarop u uw bestelling doorgeeft kan u voorbeeldmodellen visualiseren van de verschillende taalversies.

Kies het aantal pakketten attesten dat u wenst te ontvangen.

De minimum bestelling is 1 pakket met 10 blokjes van 100 attesten.

Het is mogelijk om bvb 6 boekjes in het Nederlands + 4 boekjes tweetalige attesten te bestellen.

Op het tabblad bestellingen kan u een 'vreemd' adres als leveringsadres opgeven. Bij familie of vrienden bijvoorbeeld. Het systeem bewaart dit adres niet voor een volgende bestelling. U moet dit bij elke nieuwe bestelling opgeven.

Bevestig nogmaals de bestelling.

Uw bestelling is niet correct gebeurd

Pas nadat u uw bestelling afsloot dringt het tot u door dat de bestelling niet correct is. U wilt bijvoorbeeld het bestelde aantal nog wijzigen.

Annuleer zelf de bestelling online en plaats een nieuwe. Annuleren kan voor zover uw betaling nog niet geregistreerd werd.

Betaal nog dezelfde dag

Tip: print het overschrijvingsformulier af. U kunt dit niet bij uw bank afgeven, maar u vindt hierop wel de juiste gegevens die u voor een betaling nodig hebt:

- het te betalen bedrag;
- het IBAN-nummer en de BIC-code;
- de **gestructureerde mededeling** (OGM-code).

Door een betaling volledig en correct uit te voeren wordt het bedrag bij ontvangst automatisch geboekt. De bestelling gaat automatisch in productie.

Opgelet!

De gestructureerde mededeling is gelinkt aan een bestelnummer en wijzigt dus bij elke nieuwe bestelling.

Indien u met internetbanking betaalt, sla de gestructureerde mededeling niet op.

U hebt besteld maar u kunt de betaling niet correct uitvoeren.

- U kent het juiste bedrag niet meer?
 - U kent het juiste banknummer niet meer?
 - U kent de gestructureerde mededeling niet meer?
- Op het tabblad 'Dashboard' ziet u uw bestellingen met alle nodige informatie om correct te kunnen betalen.

Controleer uw betaling

De status van uw bestelling is online zichtbaar.

Als uw betaling correct was kunt u op het tabblad 'Dashboard' zien of uw betaling geboekt is.

Dit is naargelang uw bank 2 à 4 dagen na bestelling.

U bestelde en betaalde en toch krijgt u een mail dat de betaling niet OK is.

De boeking van het betaalde bedrag is niet automatisch kunnen gebeuren. De oorzaak is dat het betaalde bedrag niet juist was of dat de gestructureerde mededeling ontbrak.

Alleen indien u te weinig betaalde en het saldo alsnog betaalt gaat de bestelling verder automatisch door.

In alle andere gevallen doet u het volgende:

- mail het probleem in korte bewoordingen naar alternativo@groupjoos.com, met vermelding van het bestelnummer.

U betaalde te weinig.

Na betaling van het correcte saldo gaat de bestelling alsnog door.

U betaalde maar bestelde niet.

Group Joos kan de productie niet opstarten aangezien er geen bestelling gebeurde.

Uw betaling zal eerstdaags teruggestort worden.

Automatische annulering van uw bestelling

Indien de betaling 40 dagen na bestelling niet bij Group Joos is toegekomen wordt de bestelling automatisch geannuleerd.

Annuleren van reeds betaalde bestellingen

Dit is niet mogelijk.

Eens besteld en betaald wordt uw bestelling automatisch geproduceerd.

U kunt de levering wel weigeren maar wij zullen het door u betaalde bedrag niet meer kunnen terugstorten.

Productie van de attesten

Eén keer per week voert Group Joos de productie uit. Voor bestellingen waarvoor Group Joos de betaling ten laatste op woensdagmiddag kan boeken wordt de productie nog dezelfde week opgestart.

Leveringstermijn

Naargelang de bank is de betaling 2 tot 4 werkdagen onderweg. De productie duurt 3 werkdagen. Voor de levering tellen we 2 werkdagen. Eén keer in de week starten we een productie op.

Gerekend vanaf de dag van uw betaling is een normale levertijd tussen 8 en 15 kalenderdagen.

Dit indien er geen feestdagen op een werkdag vallen.

Ontvangst van de attesten

De koerierdienst biedt zich tot 3 keer aan. Daarna zal de koerierdienst vragen eerst contact op te nemen.

De koerierdienst kan een pakket achterlaten als er een briefje aan de deur hangt waarop duidelijk genoteerd staat waarover het gaat en er op dit briefje een handtekening en stempel voorkomt. Dergelijk briefje is niet gebruikelijk. Het geldt als ontvangstbewijs.

Vragen op mail

Indien u in deze FAQ-lijst het antwoord op uw vraag niet vindt, verzoeken wij u een korte mail te willen sturen naar alternativo@groupjoos.com, met vermelding van het bestelnummer.

Mails naar info@groupjoos.com worden met enige vertraging naar dit adres doorgestuurd.

Wij proberen nog dezelfde dag een antwoord te formuleren.

4. Achtergrond informatie

Beslissing van de Ziekenfondsen

In november 2007 werd door het Politiek Intermedialistisch college beslist dat vanaf 1 juli 2008 alle Nederlandstalige- en Franstalige ziekenfondsen van alle landsbonden in België zich voor hun tegemoetkoming osteopathie baseren op de gemeenschappelijke ziekenfondslijst.

De gemeenschappelijke ziekenfondslijst wordt, in onderling akkoord tussen alle landsbonden, beheerd door het Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten. De lijst vermeldt alle osteopaten die beantwoorden aan de door de ziekenfondsen opgelegde criteria.

Alle ziekenfondsen engageren zich om vanaf 1 juli 2008 enkel nog een tegemoetkoming aan hun leden te geven wanneer deze zich bij een osteopaat, vermeld op deze lijst, laten behandelen. Elk ziekenfonds blijft echter wel autonoom het bedrag en het aantal terugbetalingen aan haar leden vaststellen.

Alle ziekenfondsen zullen ook hetzelfde uniform "Attest osteopathie" gebruiken. Dit moet een einde maken aan de wildgroei van attesten van verschillende ziekenfondsen en verenigingen die het ook voor de osteopaat erg onoverzichtelijk maakte.

Dit uniform "Attest osteopathie" zal door Group Joos gedrukt worden en dient door elke osteopaat besteld te worden op de website www.alternativo.be. Group Joos drukt ook reeds voor andere zorgverstrekkers dergelijke attesten en is een referentie ter zake.

De attesten kunnen enkel door de osteopaat (dus niet door het ziekenfonds) via deze website op het internet besteld worden en op voorwaarde dat de osteopaat over een mailadres beschikt.

Vanaf 1 juli 2008 gebruiken alle osteopaten enkel en alleen nog het uniform "Attest osteopathie".

Kan ik op een andere wijze mijn attesten bestellen?

Nee, dit kan niet. De attesten kunnen enkel via de website www.alternativo.be besteld worden EN op voorwaarde dat u als osteopaat over een mailadres beschikt. Beschikt u over geen mailadres, dan vragen wij u om toch een mailadres van een familielid of collega te bezorgen aan alternativo@socmut.be.

Andere manieren van bestellen (telefonisch, per fax, via een ziekenfonds...) zijn niet mogelijk.

Hoe ziet het attest er uit?

Het uniform "Attest osteopathie" is reeds voorgedrukt met de naam en het erkenningnummer van de osteopaat en heeft een grijze golvende achtergrond met de Atlaswervel als watermerk op de achtergrond. Dit attest is beveiligd en kan niet gescand of gekopieerd worden.

Kan ik het attest ook gebruiken om mijn inkomsten aan de fiscus te bewijzen?

Aangezien het attest slechts uit 1 pagina bestaat en geen dubbel heeft, zoals het attest van verstrekte hulp dat de geneesheren gebruiken, kunt u het niet gebruiken om uw inkomsten aan de fiscus aan te geven.

U geeft het attest mee aan uw patiënt die op basis van dit attest dan een tegemoetkoming van zijn ziekenfonds krijgt.

Door de verschillende manieren waarop u als osteopaat uw inkomsten aan de fiscus kan aangeven hebben de ziekenfondsen bewust gekozen deze attesten niet van een doorslag te voorzien. U moet dus zelf bekijken hoe u uw inkomsten aan de fiscus meedeelt.

Kan ik deze attesten ook de volgende jaren nog gebruiken?

De universele attesten vermelden geen kalenderjaar maar enkel de naam en het erkenningnummer van de osteopaat.

U kunt ze als osteopaat dus blijven gebruiken.

U verhuist of opent een nieuw praktijkadres.

U verhuist u of u opent een bijkomend praktijkadres, stuur dan een mail naar alternativo@socmut.be

Op de website van de verschillende ziekenfondsen worden uw gegevens op de overzichtslijst vervolgens aangepast of aangevuld.